

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DI RUANG BACA PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
(2 Agustus - 17 September 2004)**



Oleh :

Dwi Novanti	070111110 T
Ika Budiyanti	070111113 T
Rifnal Alfani	070111153 T

**PROGRAM STUDI TEKNISI PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2004**

## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah disyahkan dan disetujui untuk diujikan dihadapan panitia

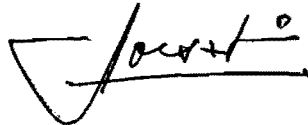
Penguji pada

Hari : Senin

Tanggal : 25 Januari 2005

**Mengetahui**

Dosen Pembimbing



Dra. Tri Susantari, Msi

NIP. 131 570 346

**Kepala Program Studi Teknisi Perpustakaan**



Dra. Endang Gunarti

NIP. 131 877 889

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Persoalan mendasar yang dihadapi oleh pustakawan di Indonesia adalah kurangnya sikap proaktif dalam menghadapi setiap persoalan. Pustakawan cenderung pasif dan hanya mengikuti kebijakan yang dihasilkan oleh atasan yang sebenarnya kurang begitu paham akan persoalan yang dihadapi oleh perpustakaan.

Begitu pula dengan masalah pelayanan. Pustakawan kurang bisa mengaplikasikan etika pelayanan dalam menghadapi pengguna. Pustakawan kurang memahami sifat dasar manusia, bahwa manusia adalah makhluk sosial yang membutuhkan perhatian dan suka untuk diperhatikan. Untuk itu prinsip pelayanan yang baik adalah mengedepankan kepuasan pengguna.

Agar dapat melayani pengguna secara baik dan dapat memenuhi keinginan pengguna, kita tidak dapat melepaskan diri dari masalah kejiwaan (psikologi). Hubungan manusia sedikit banyak dipengaruhi oleh unsur-unsur kejiwaan manusia. Karena itu, pustakawan yang dalam bekerja berhubungan langsung dengan pengguna diharapkan mau mempelajari masalah-masalah psikologi. Hal ini penting agar tidak banyak terjadi friksi selama kontak dengan pengguna.

## **5.2 Saran**

### **Pengadaan koleksi**

Untuk melaksanakan tugas ini, pustakawan memerlukan alat bantu seperti katalog penerbit, majalah timbangan buku, tinjauan buku yang di muat dalam harian atau majalah, dan daftar penerimaan buku baru. Semuanya perlu dipantau secara seksama untuk memperoleh hasil sebaik mungkin. Untuk setiap judul yang diperoleh, pustakawan akan membuatkan slip buku. Slip ini berguna untuk mengetahui apakah buku tersebut telah dimiliki oleh perpustakaan atau belum. Atau mungkin sedang dipesan. Slip pemilihan buku kemudian dikelompokkan menurut subyeknya atau menurut penerbit atau menurut kriteria lain.<sup>1</sup>

### **Pemesanan buku**

Prosedur pemesanan buku di Pascasarjana sebenarnya sangat sederhana namun memakan waktu yang lama, hal ini karena rantai birokrasi yang sangat panjang. Untuk itu perlu dilakukan pemangkasan birokrasi untuk memperlancar izin pembelian buku. Jika hal ini telah dilakukan langkah selanjutnya yang perlu dilakukan oleh pustakawan adalah :

#### **1. Pembelian buku secara langsung.**

Pustakawan dapat melakukan pembelian langsung ke penerbit atau pada toko buku. Penerbit di indonesia umumnya memberikan kemudahan pada pembelian buku yang dilakukan oleh perpustakaan Indonesia.

#### **2. Pertukaran**

---

<sup>1</sup> Sulistyo\_Basuki. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 1991

Tidak semua bahan pustaka diperjual belikan di toko buku. Oleh karena itu dilakukan pertukaran koleksi oleh perpustakaan satu dengan lainnya (lintas universitas). Pertukaran dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masing-masing perpustakaan. Supaya dalam prakteknya tidak terjadi penyalahgunaan koleksi yang ditukar, maka masing-masing pihak harus membuat perjanjian terlebih dahulu. Butir-butir kesepakatan harus dimengerti oleh masing-masing pihak. Setelah butir kesepakatan disetujui masing-masing pihak harus memegang teguh komitmen untuk saling membantu satu sama lain, apabila dibutuhkan.

### **Pemeliharaan**

Pemeliharaan buku bukanlah hal baru bagi pustakawan. Untuk itu perlu diberikan pengetahuan tentang bagaimana melakukan pemeliharaan buku yang baik agar terhindar dari rayap, kutu buku dsb. Penyemprotan mungkin cara yang masih sering dilakukan oleh perpustakaan. Ada dua permasalahan dari cara ini yaitu kurang tersedianya dana untuk melakukan penyemprotan dan periode penyemprotan yang tidak teratur. Untuk menanggulangi kendala tersebut pustakawan harus melakukan kalkulasi ulang pada keuangan yang dimiliki. Penentuan skala prioritas pada setiap operasional adalah untuk efektifitas dana yang dimiliki.

Disamping itu ada beberapa kegiatan yang masuk kategori pemeliharaan :

#### **1. Membersihkan buku**

Membersihkan serta menghilangkan debu harus dilakukan oleh pustakawan secara berkala. Harus diperhatikan pula bahwa buku yang

sangat jarang dipakai dan mengendap untuk waktu yang lama dapat ditumbuhi jamur, ngengat, kutu buku dsb. Pada Ruang Baca Pascasarjan perlu dilakukan pemebersihan debu baik pada koleksi yang sering dipakai pengguna maupun tidak.

## **2. Verifikasi**

Verifikasi adalah penghitungan kembali jumlah koleksi yang dimiliki oleh suatu perpustakaan. Dalam arti luas verifikasi adalah pemeriksaan fisik terhadap setiap buku yang tercatat sebagai miliki perpustakaan. Dari segi profesi kepustakawanan, verifikasi koleksi tidak sama dengan verifikasifisik koleksi. Kegiatan tersebut lebih banyak negacu pada pemeliharaan dan pemeriksaan koleksi

Tujuan verifikasi adalah :

- mempersiapkan daftar buku yang hilang
- menelusur buku yang salah tempat serta mengambil langkah perbaikan.
- Menentukan buku yang memerlukan perbaikan

Keuntungan verifikasi :

- perpustakaan dapat menyusun daftar buku yang hilang dan buku yang disilang.
- Bila laju kehilangan buku di atas normal, pustakawan dapat mengambil langkah perbaikan untuk menurunkan laju kehilangan buku pada masa mendatang.
- Buku edis lama serta buku yang jarang dipakai dapat disiangi.

- Buku salah tempat dapat ditempatkan pada tempat yang seharusnya.
- Buku yang rusak dapat diambil tindakan.

### 3. Penjilidan

Penjilidan merupakan kegiatan penting dari pemeliharaan. Penjilidan memungkinkan buku tetap dalam kondisi prima. Buku yang perlu dijilid biasanya buku-buku yang bersampul lemak, perlu diperbaiki sebelum dipinjam. Demikian pula buku yang sudah lepas halamannya walaupun belum pernah dipinjam. Demikian pula buku yang berkulit tipis. Buku yang sedang digrmari namun kemungkinan besar tidak akan digunakan lagi cukup dijilid murahan.

### Fotokopi

Jenis layanan yang paling sering digunakan oleh mahasiswa program studi pascasarjana adalah layanan fotokopi. Layanan ini menjadi media utama dalam membentuk citra Ruang Baca Pascasarjana. Layanan fotokopi yang selama ini hanya dilakukan oleh satu orang, sering mengalami keterlambatan dalam prosesnya. Tidak jarang kritik sering dilontarkan oleh mahasiswa yang merasa tidak puas dengan layanan fotokopi. Ada beberapa asumsi kenapa layanan fotokopi sering mengalami keterlambatan.

*Pertama*, kurang disiplinnya pegawai fotokopi. Ketidak disiplin pegawai dapat diakibatkan oleh beberapa faktor diantaranya :

- kondisi kerja yang kurang menyenangkan, ini tampak dari raut muka petugas fotokopi ketika mengambil Tesis atau pun Disertasi yang hendak di fotokopi.
- Tidak adanya rotasi pekerjaan yang berakibat pada kejenuhan dalam bekerja.
- Tidak adanya pemberian insentif dari hasil keuntungan fotokopi yang berdasarkan kalkulasi per lembar kertas cukup banyak.

*Kedua*, tidak adanya mekanisme kontrol dari atasan kepada bawahan. Akibatnya adalah hampir semua karyawan kurang disiplin ketika menjalankan pekerjaannya. Mulai dari klining servis yang hanya mebersihkan lantai dan kamar mandi 2 atau 3 hari sekali hingga petugas pustakawannya yang cenderung menghindari tanggung jawab ketika berhadpan dengan masalah keterlambatan fotokopi. Semua tindakan indiscipliner tersebut telah menjadi budaya yang terus bertahan hingga sekarang ini.

Untuk membenahi kondisi kerja yang tidak sehat tersebut ada beberapa alternatif saran yang dapat diberikan :

- melakukan restrukturisasi secara keseluruhan di lingkungan Program Pascasarjan. Restrukturisasi dimaksudkan untuk mempermudah pengawasan terhadap kinerja tiap-tiap bidang.
- Melakukan rotasi kerja secara keseluruhan. Kecuali pekerjaan yang memang membutuhkan keahlian tertentu, misalnya petugas administrasi dan pustakawan.



- Penerapan *punishment* untuk pegawai yang melanggar dan *reward* untuk petugas yang berprestasi. Penerapan sistem ini diharapkan mampu menekan tindakan indisipliner dan meningkatkan kinerja petugas.
- Pemberian insentif khusus untuk petugas fotokopi. Sebab citra Ruang Baca semakin terpuruk akibat keterlambatan dalam memproses setiap pesanan fotokopi. Insentif dapat diperoleh melalui pembagian keuntungan yang diperoleh untuk setiap lembar fotokopi.

#### **Pelayanan.**

Dalam kaitannya dengan masalah pelayanan, seorang pustakawan harus memiliki kepribadian yang baik dan menarik. Hal ini bertujuan untuk menciptakan keakraban dengan pengguna dari berbagai kalangan yang berbeda jenis maupun usia (Ir. Endar Sugiarto, MM. Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa).

Ada tiga tipe pengguna yang sering menggunakan Ruang Baca Pasca Sarjana, diantaranya :

##### **1. Pelanggan Pria.**

cara terbaik untuk memperlakukan pelanggan pria antara lain :

- melayani dengan cepat tanpa perlu banyak bicara, kecuali kalau pengguna memang ingindiperlakukan lain.
- Memberi penjelasan yang berfokus pada hal-hal yang ditanyakan oleh pengguna.

- Membujuk pengguna tersebut agar mau menggunakan pelayanan kita, tanpa membuatnya menyesal, karena bila kita membuatnya menyesal kemungkinan besar dia tidak akan menggunakan jasa kita lagi.
- Tidak menunjukkan kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh Ruang Baca Pascasarjana, misalnya kelambatan dalam memproses kartu katalog dan kelambatan dalam memproses pesanan fotokopi.

2. Pengguna wanita.

Cara terbaik untuk memperlakukan pengguna wanita antara lain :

- wanita senang menyediakan banyak waktu, sehingga mereka akan merasa senang jika dilayani dalam waktu yang cukup lama. Namun tidak semua pengguna wanita harus kita perlakukan demikian tergantung situasi dan kondisi di Ruang Baca tersebut, apakah ramai pengunjung ataukah sepi.
- Wanita cenderung dipengaruhi oleh suasana pelayanan, jadi diperlukan kesabaran yang lebih tinggi dalam melayani wanita jika dibandingkan dengan pria. Puatakawan handaknya tidak mudah tersinggung oleh sikap pelanggan wanita.
- Wanita lebih senang mendapat pujian-pujian kecil seperti “baju anda bagus sekali, baru ya?”. Dengan sedikit pujian setidaknya kita memberikan perhatian pada penampilan pengguna tersebut.

3. Pengguna remaja.

Kadang-kadang pengguna yang memanfaatkan pelayanan Ruang Baca Pasca Sarjana adalah mahasiswa dari Program Sarjana yang sedang menyelesaikan Skripsi.

Adapun cara memperlakukan pengguna yang masih remaja adalah sebagai berikut :

- memberikan penjelasan dengan rinci mengenai prosedur penggunaan fasilitas Ruang Baca, sebab mahasiswa cenderung enggan mematuhi prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini terkait dengan psikologi remaja yang cenderung suka hal-hal yang praktis.
- Tidak menunjukkan sikap sok kuasa, merasa lebih tua dan merasa bahwa pengguna remaja tersebut tidak tahu apa-apa. Sikap demikian sebenarnya dapat dirasakan oleh pengguna yang berujung pada kejengkelan karena merasa diperlakukan kurang layak.

Dari beberapa saran di atas mudah-mudahan dapat meberikan masukan yang konstruktif bagi perkembangan Program Pascasarjana. Setiap unit yang ada di dalam sebuah organisasi adalah suatu kesatuan dan saling berpengaruh satu dengan lainnya. Untuk itu perlu komitmen yang kuat dalam melakukan pembenahan terhadap kinerja organisasi dengan berpegang teguh pada perturan yang menjadi pedoman kegiatan organissi pendidikan (Pascasarjan)